



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Supervisors Help

[Configurando Regras de Aderência](#)

Configurando Regras de Aderência

Você pode configurar Regras de Aderência para cada Grupo de Estados de Escala e para múltiplos canais de mídia em um site. Estas regras indicam ao Data Aggregator quais os padrões a utilizar ao monitorar o desempenho de um agente. Para visualizar o painel **Regras de Aderência**, selecione **Regras de Aderência** na parte superior do painel **Propriedades do Grupo de Estados de Escala**.

Controles do Painel Regras de Aderência

 Salvar Agora	Clique para salvar as alterações feitas neste painel.
 Associar Estado Atual do Genesys	Clique para associar estados atuais do Genesys com grupos de estados de escala.
 Excluir Estado	Clique para excluir um estado associado do Genesys.
 Ajuda	Clique para visualizar um tópico de Ajuda sobre o painel Regras de Aderência .

Níveis de Limite de Aderência

Canal	<p>Clique para configurar o canal de mídia para o grupo de estados de escala. Selecione um de três botões de opção:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nenhum—Grupos de estados de escala contendo atividades não relacionadas ao trabalho e sem um canal especificado (e que, por isso, pertencem a todos os canais).• Voz/Não Especificado—Os grupos de estados de escala que utilizam este canal contêm atividades relacionadas à voz e outras atividades não relacionadas a outros canais configurados, como outras atividades não relacionadas a um canal de mídia.• Especificiar Nome—Os grupos de estados de escala com este nome conterão atividades e outros trabalhos realizados neste canal. <p>Importante O nome do canal deve corresponder ao nome usado nas estatísticas do Stat Server (e enviado para o WFM).</p>
--------------	--

Nome do Canal	Insira um nome para o canal selecionado.
---------------	--

Mapeamentos de estados atuais do Genesys

Campo Iniciar Antes do Limite	Insira uma hora inicial. Este é o período de tempo considerado como tempo aderente antes do início de um estado de escala. Os valores válidos são 0–20. O valor padrão é 20.
Campo Limite Finalizar Após	Insira uma hora final. Este é o período de tempo considerado como tempo aderente após o término de um estado de escala. Os valores válidos são 0–20. O valor padrão é 20.
<i>Lista suspensa</i> Estado Atual	Selecione um estado desta lista para definir o estado atual a mapear ao código auxiliar (motivo).
Campo Código Auxiliar (Motivo)	Insira um código auxiliar (motivo). Um motivo é uma informação fornecida pelo usuário que suplementa a informação do estado de escala. Um motivo ajuda a definir a natureza precisa do grupo de estados de escala ao qual ele está ligado. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"><p>Dica Os motivos não se aplicam a todos os estados atuais do Genesys. Consulte a documentação do Genesys Stat Server para obter informações adicionais.</p></div>

Configurando Canais de Mídia para Grupos de Estados de Escala

Configurar um canal de mídia para grupos de estados de escala permite acompanhar a aderência dos agentes à escala quando os agentes são escalados para trabalhar em vários canais de mídia ou quando os agentes estão trabalhando em um canal de mídia que não está atualmente escalado. Os agentes são considerados não aderentes quando não aderem a qualquer um dos canais.

Após a implementação, o WFM acompanha estados em tempo real de agentes relacionados a vários canais por intervalo de tempo. Para obter um exemplo de um Contact Center que pode exigir o acompanhamento da aderência multicanal, consulte o [Caso de Uso: Monitoramento da Aderência Multicanal](#).

Caso de Uso: Monitoramento da Aderência Multicanal

Um site no Contact Center tem atividades relacionadas a voz e e-mail e os agentes podem fazer chamadas de saída, que são escaladas como exceções. Os grupos de estados de escala podem ser configurados da seguinte forma:

Grupo de Estados de Escala	Canal	Estado de Escala	Estados em Tempo Real
Chamadas de entrada	Voz/Não especificado	Todas as atividades relacionadas a voz (imediatas)	WaitForNextCall (Aguardar por Chamada Seguinte), CallRinging (Toque de Chamada), AfterCallWork (Trabalho Pós-Chamada), CallInbound (Chamada Recebida)
Chamadas externas	Voz/Não especificado	Tipos de exceção que representam um trabalho de chamada externa	WaitForNextCall (Aguardar por Chamada Seguinte), CallRinging (Toque de Chamada), AfterCallWork (Trabalho Pós-Chamada), CallOutbound (Chamada Recebida)
E-mails	<nome_canal> (por exemplo, e-mail)	Atividades relacionadas a e-mail, adiadas	WaitForNextCall (Aguardar por Chamada Seguinte), CallRinging (Toque de Chamada), AfterCallWork (Trabalho Pós-Chamada), CallInbound (Chamada Recebida)
Despesas gerais	Nenhum (sem canal)	Pausas, refeições, folgas, exceções, etc.	NotReadyForTheNextCall (Não Está Pronto para Chamada Seguinte), LoggedOut (Logoff Efetuado)

Importante

O acompanhamento da aderência multicanal é um novo recurso do WFM 8.5. Se não existir um grupo de estados de escala com um nome de canal no site, o WFM calcula a aderência da mesma forma que faria para um estado em tempo real de um único agente e o Stat Server agrupa as estatísticas da mesma forma que nas versões anteriores do WFM. Contudo, se houver, pelo menos, um grupo de estados de escala com um nome de canal configurado, o WFM acompanhará vários canais. Para cada site, o WFM acompanha o maior número possível de canais diferentes, pois existem nomes de canal distintos para todos os grupos de estados de escala no site.

Para obter mais informações sobre como o WFM calcula a aderência dos agentes para sites de um único canal e sites multicanal, consulte [Cálculos de Aderência](#).

Limites Iniciar Antes e Finalizar Após

Defina os Limites Iniciar Antes e Finalizar Após para um valor aceitável de flexibilidade nas horas iniciais e finais escaladas. As configurações dos limites indicam quantos minutos mais cedo ou mais tarde um agente pode mudar para um estado de escala sem ser considerado *não aderente*.

Exemplo 1: Um agente está escalado para iniciar um turno às 12:00 PM e o limite Iniciar Antes está definido para 5 minutos. Se o agente iniciar o turno às 11:54 AM, que está além do limite de 5 minutos, isso será registrado no banco de dados e aparecerá nos relatórios de aderência como um estado atual de *não aderente*.

Exemplo 2: Se uma escala exigir que os agentes trabalhem no período 12:00-1:00 e ambos os limites estiverem definidos para 5 minutos, um agente que inicie às 11:55 e termine às 1:04 será aderente. Agentes que iniciem e/ou terminem fora dos limites configurados podem ser *não aderentes* ou gravemente *não aderente*.

Você pode configurar a opção que marca a separação entre *não aderência* e *não aderência grave* na caixa de combinação **Limite do Alarme** no painel **Propriedades do Site** do módulo **Organização**. Consulte [Propriedades do Site](#) para obter detalhes.

Definindo Regras de Aderência

Para definir regras de aderência para um grupo de estados de escala:

1. No painel **Grupos de Estados de Escala**, selecione um grupo de estados de escala para o qual você deseja configurar regras de aderência.
2. Na parte superior do painel **Propriedades do Grupo de Estados de Escala**, selecione **Regras de Aderência**. O painel **Regras de Aderência** é aberto.
3. Nos campos **Limite Iniciar Antes** e **Limite Finalizar Após**, defina os níveis do limite de aderência para o grupo de estados de escala.
Estas regras definem o parâmetro de aderência do agente. Os agentes serão aderentes se as horas de início e término estiverem dentro dos intervalos limite para esse estado escalado.
4. Selecione o canal de mídia para o Grupo de Estados de Escala: **Nenhum**, **Voz/Não Especificado** ou **Especificiar Nome**. Se você escolher **Especificiar Nome**, insira o nome do canal—por exemplo, e-mail.

Importante

O nome do canal deve corresponder ao nome usado nas estatísticas do Stat Server (e enviado para o WFM).

5. Clique em **Atribuir Estados Atuais do Genesys**  para preencher a lista de mapeamentos na metade inferior do painel.
 - Selecione os estados atuais que devem ser associados com este grupo de estados de escala.
 - Continue adicionando linhas conforme necessário.

- Para remover um estado atual do Genesys da coluna **Estado Atual**, selecione-o e clique em **Excluir Estado** .

Dica

Você pode associar um estado atual do Genesys com qualquer número de grupos de estados de escala.

6. Insira motivos (códigos auxiliares), caso necessário, digitando o código apropriado na coluna **Código de Motivo** para o estado atual do Genesys apropriado.

7. Clique em **Salvar Agora** .